

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 3 kwietnia 2014 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu, Wydział X Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR Agata Masłowska

Ławnicy: Katarzyna Orzechowska, Beata Kominiak

Protokolant: Iwona Markiewicz

po rozpoznaniu w dniu 25 marca 2014 r. we Wrocławiu

na rozprawie

sprawy z powództwa **A. P.**

przeciwko (...) **S.A. z siedzibą we W.**

o odszkodowanie

I. oddala powództwo;

II. nie obciąża powódki kosztami procesu poniesionymi przez stronę pozwaną;

III. ustala, że koszty sądowe w postaci opłaty sądowej od pozwu, od której powódka była zwolniona z mocy ustawy, ponosi Skarb Państwa.

UZASADNIENIE

Pozwem z 12 sierpnia 2013 r. (k.3-4) powódka A. P. wniosła o przywrócenie jej do pracy u strony pozwanej (...) S.A. z siedzibą we W.. Wskazała, że była zatrudniona u strony pozwanej od 11 lipca 2011 r., ostatnio na czas nieokreślony, na stanowisku inspektora (...). Rozwiązano z nią umowę o pracę bez wypowiedzenia z powodu naruszenia procedury dotyczącej rozmów telefonicznych poprzez umyślne przerywanie połączeń telefonicznych w momencie uzyskania połączenia z klientem oraz wprowadzanie do systemu informatycznego (...) fałszywych informacji dotyczących faktycznego przebiegu rozmowy i typu uzyskanego połączenia. Zdaniem powódki przyczyny te nie były uzasadnione, a ponadto nie spełniały przesłanek do zastosowania zwolnienia dyscyplinarnego. W.ła, że po każdej rozmowie z klientem musiała sporządzić notatkę, która dotyczyła przebiegu rozmowy lub spisać ugodę uzgodnioną z klientem. (...) automatycznego wyboru połączenia P. Dialer przerywał jej pracę nad wcześniejszymi sprawami, wtedy powódka rozłączała połączenia żeby skończyć notatkę, czasami wskutek omyłki wpisując, że włączył się fax bądź automatyczna sekretarka. Po dokończeniu poprzednio rozpoczętych i przerwanych przez PD spraw starała się oddzwaniać na rozłączone połączenia. Zdaniem powódki tak samo postępowała większość pracowników strony pozwanej, którzy wielokrotnie zgłaszali, że system PD za szybko inicjuje połączenia, co przeszkadza w pracy. Powódka zaznaczyła, że w czasie jej zatrudnienia system PD można było zablokować za pomocą funkcji (...) na 5 minut, a po jej zwolnieniu wydłużono ten czas do 15 minut.

W odpowiedzi na pozew (k.16-22) strona pozwana (...) S.A. z siedzibą w W. wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki na swoją rzecz kosztów procesu. Wskazała, że jej działalność polega na domaganiu się od osób zadłużonych spłaty zadłużenia wobec wierzycieli masowych, na rzecz i w imieniu których strona pozwana

działa. Do obowiązków powódki należała przede wszystkim obsługa połączeń windykacyjnych przychodzących i wychodzących; przy ich wykonywaniu powódka miała obowiązek stosowania się do procedury wewnętrznej „Rozmowy telefoniczne przeprowadzane przez pracowników Grupy (...). W celu efektywnego generowania i obsługi połączeń telefonicznych centrum telefoniczne strony pozwanej wykorzystuje narzędzia teleinformatyczne służące do zautomatyzowanego wyboru klientów i inicjowania połączeń. Z uwagi na kluczowe znaczenie prawidłowej obsługi połączeń generowanych przez ten system, strona pozwana kładzie szczególny nacisk na przestrzeganie procedur, w tym m.in. na przestrzeganie kategorycznego zakazu przerywania połączeń.

Powódka umyślnie wprowadzała do systemu informatycznego strony pozwanej fałszywe dane dotyczące przebiegu rozmów z dłużnikami. Działania powódki miały na celu zmianę w ustalonej kolejności obsługi osób zadłużonych, tj. pozyskanie przez nią większej liczby połączeń przychodzących i wykonywanie mniejszej liczby połączeń wychodzących. Strona pozwana wyjaśniła, że połączenia przychodzące wiążą się zwykle z deklaracją spłaty zadłużenia, zaś po ich zrealizowaniu naliczana jest premia dla negocjatora. Powódka przyjmując większą liczbę deklaracji spłat, osiągała lepszą premię. Strona pozwana wskazała również, że dokonała kontroli nagranych rozmów telefonicznych powódki i potwierdziły one nieprawidłowości w pracy powódki. Działania powódki uniemożliwiały jej realizację podstawowych obowiązków pracowniczych, którymi było prowadzenie rozmów z klientami.

Odnosząc się do argumentacji powódki, strona pozwana wskazała, że po każdej zakończonej rozmowie pracownik ma zagwarantowany czas na dokończenie ewentualnej notatki lub chwilowy odpoczynek po rozmowie. Powodem rozłączeń w kontrolowanych sprawach nie mogła być potrzeba dokończenia notatki, gdyż były wśród nich rozmowy, które były rozłączane, mimo że ostatnia aktywność powódki miała miejsce np. 34 minuty wcześniej. Analiza połączeń nie potwierdza też, aby powódka oddzwaniała na rozłączone połączenia. U niektórych pracowników również występowała praktyka rozłączania połączeń, ale nie z taki dużym natężeniem. Jeśli chodzi o czas (...) (do not disturb), powódka nie wykorzystywała go w całości.

Pismem z 19 grudnia 2013 r. (k.86-88) powódka podniosła, że naruszała procedury wewnętrzne, jednakże wynikało to ze specyfiki jej pracy. Zaznaczyła, że była sumiennym i wartościowym pracownikiem i należycie wykonywała swoje obowiązki, zaś czas uzyskany przez rozłączenie połączeń wykorzystywała na wykonywanie pracy, w tym m. in. uzupełnianie notatek. Zachowanie powódki wynikało ze złej organizacji pracy przez pracodawcę.

W czasie rozprawy z 25 marca 2014 r. powódka zmieniła swe żądanie, domagając się wyłącznie wypłacenia jej odszkodowania w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia wynikającego z zaświadczenia złożonego przez pracodawcę.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

A. P. zawarła w dniu 11 lipca 2011 r. z (...) S.A. z siedzibą we W. umowę o pracę, na podstawie której została zatrudniona jako młodszy inspektor, w pełnym wymiarze czasu pracy, na okres próbny do 10 października 2011 r. Następnie w dniu 11 października 2011 r. zawarto z nią kolejną umowę o pracę, zatrudniając ją na czas nieokreślony, na stanowisku inspektora.

Dowody:

dokumenty w aktach osobowych powódki, w szczególności umowa o pracę z 11.07.2011 r. (kopia: k.5-6), umowa o pracę z 11.10.2011 r. (kopia: k.7-8)

Średnie wynagrodzenie powódki liczone jak do ekwiwalentu za urlop wypoczynkowy w ostatnim okresie zatrudnienia powódki wynosiło 4.239,68 zł brutto miesięcznie.

Dowody:

zaświadczenie z 4.09.2013 r. (k.27)

Powódka wykonywała swoje obowiązki w Departamencie Windykacji Centralnej (...). Do podstawowych obowiązków powódki należało przeprowadzanie telefonicznych rozmów windykacyjnych z dłużnikami, od których strona pozwana próbowała uzyskać spłatę zadłużenia.

Dowody:

zakres obowiązków powódki (w aktach osobowych)

zeznania D. B. (1) (k.95)

U strony pozwanej wdrożony został wewnętrzny system informatyczny pod nazwą (...), służący do prowadzenia ewidencji analitycznej osób zadłużonych oraz ewidencji prowadzonych działań windykacyjnych. W oparciu o dane wprowadzane przez pracowników system ten ustala kolejność obsługi osób zadłużonych, typując dłużników w oparciu o algorytmy służące przewidywaniu powodzenia czynności windykacyjnych w zależności od historii dotychczasowych kontaktów z dłużnikiem. Połączenia telefoniczne z klientem są inicjowane automatycznie przez system P. Dialer (PD), który po uzyskaniu połączenia skieruje je do właściwego, wolnego pracownika centrum telefonicznego, otwierając jednocześnie automatycznie okno dotyczące sprawy dłużnika, z którym się połączono. Automatycznie połączone rozmowy z PD stanowią ok. 70-80% rozmów odbywanych przez pracowników (...). Reszta to rozmowy wychodzące wybrane przez inspektora samodzielnie oraz rozmowy przychodzące.

Pracownik centrum telefonicznego ma obowiązek przeprowadzić z dłużnikiem rozmowę według schematu określonego przez pracodawcę, starając się w jej czasie nakłonić dłużnika do dobrowolnej spłaty. W czasie rozmowy pracownik sporządza notatkę z jej przebiegu. Proces jej sporządzania jest zautomatyzowany – spisanie notatki polega na zaznaczaniu odpowiednich opcji w formularzu notatki w systemie informatycznym, ewentualnie wpisaniu uwag w odpowiednich polach tego formularza. Jeśli uda się uzgodnić z dłużnikiem treść ugody co do spłaty długu, pracownik ma również obowiązek spisać jej treść. Z reguły notatka sporządzana jest na bieżąco w czasie rozmowy z klientem.

Po każdej rozmowie pracownik miał krótką, 45-sekundową przerwę, w czasie której mógł dokończyć wpis notatki w systemie (...) oraz odpocząć po rozmowie. Następnie PD łączył kolejną rozmowę. Połączenie uzyskiwane było średnio po 30 sekundach. Ponadto pracownik mógł dodatkowo w ciągu dnia skorzystać łącznie z 5 minut tzw. czasu (...) (do not disturb), w czasie którego PD nie łączył rozmów. Pracownicy nie mieli możliwości sprawdzenia, jak dużo czasu (...) mają do wykorzystania. Przekraczanie limitu czasu (...) było postrzegane przez pracodawcę jako niewłaściwe wykonywanie obowiązków.

Dowody:

procedura „Rozmowy telefonicznie przeprowadzane przez pracowników Grupy U.” (k.44-55)

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

zeznania K. D. (k.124)

przesłuchanie A. P. w charakterze powódki (k.124)

Zgodnie z regulaminem pracy obowiązującym u strony pozwanej za ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych może być uznane złe i niedbałe wykonywanie pracy, polegające w szczególności na nie przestrzeganiu przepisów obowiązującego prawa i zasad rzetelności zawodowej oraz zadań wynikających z indywidualnego zakresu obowiązków, fałszowanie dokumentów potwierdzających pobyt i czas pracy oraz ilość wykonanej pracy, nierzetelne prowadzenie wymaganej dokumentacji.

W § 21 ust. regulaminu pracy wskazano, że wszelkie regulacje wewnętrzne w spółce przekazywane są do wiadomości pracowników w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie intranetowej, zaś w przypadkach szczególnych pracownicy są zapoznawani z wprowadzonymi regulacjami wewnętrznymi w formie pisemnej. Z kolei § 8 pkt

17 wskazano, że pracownik ma obowiązek przestrzegania regulaminu pracy i ustalonego w spółce porządku oraz obowiązujących zarządzeń i instrukcji.

Dowody:

regulamin pracy (k.28-43)

U strony pozwanej obowiązuje procedura wewnętrzna, oznaczona jako „Rozmowy telefonicznie przeprowadzane przez pracowników Grupy U.”. Określa ona zasady przeprowadzania rozmów telefonicznych i znajduje zastosowanie do wszystkich inicjowanych rozmów wychodzących oraz w rozmowach przychodzących. W procedurze wskazano m.in., że kategorycznie zabronione jest przerywanie połączeń (zarówno przychodzących, wychodzących, jak i zainicjowanych przez P. Dialer) w momencie uzyskania połączenia (§ 6 pkt 3). Jak wynika z § 6 ust. 4 procedury, przerwanie połączenia stanowi działanie na szkodę spółki, wyjątek stanowią sytuacje, w których pracownik poinformuje rozmówcę o zamiarze zakończenia rozmowy jako konsekwencji przebiegu rozmowy. W § 23 wskazano, że informacje wprowadzane do systemu (...) muszą odzwierciedlać faktyczny przebieg rozmowy i odnosić się do aktualnej sytuacji klienta. Negocjator w trakcie rozmowy jest bezwzględnie zobowiązany do uzupełnienia danych poprzez zaznaczenie stosownych opcji w oknie kontaktu: kierunek połączenia, typ połączenia, kto rozmawiał, czy zna klienta, weryfikacja, diagnoza, argumenty, ugoda, deklaracja, gwarancje, brak porozumienia, złamana deklaracja/rata ugody, produkt ujęty w rozmowie, statusy, zakończenie rozmowy, notatka (zwięzła krótka adnotacja opisująca przebieg rozmowy, sporządzona zgodnie z załącznikiem do procedury).

Dowody:

procedura „Rozmowy telefonicznie przeprowadzane przez pracowników Grupy U.” (k.44-55)

zeznania D. B. (1) (k.95)

Powódka jako doświadczony pracownik strony pozwanej miała wiedzę o tym, jak powinna wykonywać rozmowy telefoniczne. Wewnętrzne procedury, które tej kwestii dotyczyły, były udostępnione pracownikom, były też omawiane na spotkaniach z przełożonymi i szkoleniach.

Dowody:

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Pracownicy, w tym powódka, byli informowani mailowo, że niedopuszczalne jest wykorzystywanie narzędzi, w tym skrótów klawiszowych (w szczególności skrótu (...) + Z”), udostępnionych w systemie, do odrzucenia rozmowy, bądź przerywania połączenia wcześniej niż wskazują wytyczne.

Dowody:

wydruk wiadomości elektronicznej z 6.04.2012 r. (k.56)

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Połączenia przychodzące (inicjowane przez dłużników) częściej niż połączenia wychodzące (inicjowane przez PD lub pracownika) przynoszą efekt w postaci spłaty zadłużenia. Wynika to z tego, że osoby dzwoniące zwykle kontaktują się w sprawie uzgodnienia spłaty. W zależności od tego, jakie kwoty zostaną spłacone wskutek rozmów przeprowadzonych przez danego negocjatora, ustalana jest kwota przysługującej mu premii. W związku z tym dla pracowników (...)cenniejsze” są połączenia przychodzące, inicjowane przez klientów zainteresowanych spłatą. Połączenia te trafiają losowo do pracowników, którzy w danym momencie nie prowadzą rozmów zainicjowanych przez siebie lub PD.

Dowody:

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Bezpośrednia przełożona powódki, K. M., wykryła w lipcu 2013 r. że powódka ma wyjątkowo wysoki poziom rozłączeń połączeń z systemu PD. W przeanalizowanym przez nią okresie od 17 do 22 lipca 2013 r. na 514 połączeń przekierowanych do powódki przez PD, w 146 nastąpiło rozłączenie przed 1 sekundą, w 156 – rozłączenie pomiędzy 1 a 2 sekundą, zaś w 212 połączenie trwało dłużej niż 2 sekundy. Następnie w ramach kontroli funkcjonalnej przełożona powódki przeanalizowała rozmowy połączone przez PD do powódki w dniu 29 lipca 2013 r., trwające dłużej niż 3 sekundy. Wynikało z nich, że powódka rozłączyła 11 połączeń w sposób niewynikający z przebiegu rozmowy. Poczynając od tego dnia zablokowana była możliwość rozłączenia połączenia poniżej 3 sekund za pomocą skrótu klawiszowego C.+Z. Kontrola wykazała ponadto, że w ciągu ostatnich 3 miesięcy powódka miała ze wszystkich członków zespołu największy udział połączeń przychodzących we wszystkich wykonanych rozmowach. Dodatkowo z analizy zapisów w systemach informatycznych strony pozwanej wynikało, że powódka nie wykorzystywała w całości przysługującego jej czasu (...), a rozłączenia rozmów miały miejsce również w sytuacji, gdy bezpośrednio przed rozłączeniem powódka nie wykonywała żadnych rozmów, z których notatki musiałaby dokończyć.

Strona pozwana dysponuje narzędziami informatycznymi umożliwiającymi ustalenie, w jaki sposób doszło do rozłączenia/odrzućenia połączenia, w szczególności kto połączenie rozłączył i czy dokonano tego za pomocą skrótu „C.+Z” lub kliknięcia na znak (...) w oknie programu, dopiero od lipca 2013 r. Wcześniej nie sprawdzano tych statystyk.

Dowody:

uzasadnienie wniosku o rozwiązanie umowy z powódką (w aktach osobowych)

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Powódka w dniu 29 lipca 2013 r. rozłączyła szereg rozmów telefonicznych przekierowanych do niej przez PD, już po uzyskaniu połączenia z klientem i po tym, jak klient się przywitał, potwierdzając w ten sposób, że możliwe jest przeprowadzenie z nim rozmowy. W systemie (...) powódka odnotowała w przypadku tych rozmów, że połączyła się z faksem/modemem lub automatyczną sekretarką.

Dowody:

nagrania rozmów (k.59)

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Powódka w okresie od 17 lipca 2013 r. do 22 lipca 2013 r. nagminnie wykorzystywała skróty klawiszowe w systemie (...) do blokowania połączeń przychodzących, inicjowanych przez P. Dialer. Uniemożliwiała w ten sposób uzyskanie automatycznego połączenia z nią rozmowy telefonicznej z klientem wybieranym przez PD z bazy dłużników.

Dowody:

wydruk zestawienia (k.89)

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Podobne nieprawidłowości wykryto także u innych pracowników, ale miały one dużo mniejsze nasilenie i odsetek odrzuconych czy rozłączonych połączeń był dużo mniejszy niż w przypadku powódki. Osoby, u których takie uchybienia wykryto, zostały ukarane karami porządkowymi.

Dowody:

zeznania D. B. (1) (k.95, k.141)

Pismem z 30 lipca 2013 r. strona pozwana złożyła powódce oświadczenie o rozwiązaniu z nią stosunku pracy bez wypowiedzenia na podstawie art. 52 § 1 pkt 1 kodeksu pracy. Jako przyczynę wskazała rażące naruszenie postanowień § 6 i § 23 obowiązującej procedury wewnętrznej „Rozmowy telefoniczne przeprowadzane przez pracowników Grupy (...), polegające na umyślnym przerywaniu połączeń telefonicznych w momencie uzyskania połączenia z klientem oraz wprowadzaniu do systemu informatycznego SMYK fałszywych informacji dotyczących faktycznego przebiegu przeprowadzonej rozmowy i typu uzyskanego połączenia. Zdaniem pracodawcy ta umyślna, zawiniona praktyka fałszowania przebiegu rozmów z klientami służyła powódce do pozyskania kosztem pozostałych członków zespołu korzyści finansowych wynikających z faktu wymuszenia zmian w ustalonej przez pracodawcę kolejności obsługi osób zadłużonych. Pracodawca wskazał, że powódka w okresie od 17 do 22 lipca 2013 r. rozłączyła 58,75% połączeń, które były do niej zastawiane przez P. Dialer, a ponadto przytoczył przykłady nagranych rozmów z 29 lipca 2013 r., w czasie których powódka rozłączyła się po uzyskaniu połączenia, wprowadzając fałszywe dane do systemu informatycznego.

Dowody:

pismo z 30.07.2013 r. (w aktach osobowych, kopia: k.11)

W dniu 1 sierpnia 2013 r. powódka zwróciła się mailowo do Dyrektora Departamentu Z.dzania Zasobami Ludzkimi z prośbą o zmianę formy rozwiązania stosunku pracy. Wskazała, że rozumie powagę sytuacji i powód swojego zwolnienia, a także że zdaje sobie sprawę, że popełniła karygodny błąd, którego żałuje. Wskazała, że zwolnienie dyscyplinarne pozbawia ją szeregu świadczeń oraz utrudni znalezienie zatrudnienia. Strona pozwana powiadomiła powódkę, że nie jest możliwa zmiana sposobu rozwiązania umowy.

Dowody:

wydruk korespondencji elektronicznej (k.12, k.57-58)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo nie było uzasadnione.

Stan faktyczny w sprawie Sąd ustalił w oparciu o dokumentację pracowniczą powódki, przedstawione przez pracodawcę przepisy wewnątrzzakładowe i wydruki korespondencji elektronicznej, a ponadto w oparciu o zeznania D. B. (1), który brał udział w podjęciu decyzji o zwolnieniu powódki i w kontroli funkcjonalnej jej pracy. Zeznania te Sąd ocenił jako spójne, logiczne i rzeczowe. Brak było w sprawie dowodów, które skutecznie podważyłyby wiarygodność tego świadka. Tylko w ograniczonym zakresie Sąd oparł się na zeznaniach K. D. – która w ograniczonym stopniu miała wiedzę o tym, jak właściwie powódka wykonywała swe obowiązki i nie miała wiedzy o tym, czy rzeczywiście powódka naruszała swe obowiązki w tak rażący sposób, jak wskazywała to strona pozwana. Relację powódki Sąd potraktował z dużą ostrożnością, gdyż z jednej strony powódka miała oczywisty interes w przedstawianiu się w jak najlepszym świetle, a z drugiej strony – nie potrafiła wskazać logicznego wyjaśnienia, z jakich przyczyn (poza podanymi przez pracodawcę) przełożeni mogliby chcieć ją zwolnić (skoro była dotychczas oceniana pozytywnie i otrzymywała wysoką premię). Jeśli chodzi o dane przedstawione przez stronę pozwaną, dotyczące statystyk połączeń powódki, w przeważającej mierze znalazły się one w pismach procesowych strony pozwanej, w związku z czym nie miały waloru dowodowego. W tym zakresie Sąd oparł się na dowodzie z przesłuchania D. B. (1) oraz na pisemnym wniosku o zwolnienie powódki, sporządzonym przez jej przełożoną (znajdującym się w aktach osobowych), a także na wydrukach zestawień przedstawionych przez świadka.

Podstawę prawną żądania powódki stanowił art. 56 § 1 kodeksu pracy [dalej: k.p.], zgodnie z którym pracownikowi, z którym rozwiązano umowę o pracę bez wypowiedzenia z naruszeniem przepisów o rozwiązywaniu umów o pracę w tym trybie, przysługuje roszczenie o przywrócenie do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowanie. Powódka kwestionowała zasadność rozwiązania z nią umowy o pracę bez wypowiedzenia, wskazując, że przyczyny podane przez pracodawcę w rzeczywistości nie zachodziły w takim natężeniu (choć nie przeczyła, że tego typu sytuacje mogły mieć

miejsce incydentalnie), nie były przez nią zawinione (gdyż wynikały z wadliwego zorganizowania pracy pracowników przez stronę pozwaną), a ponadto nie mogły stanowić podstawy rozwiązania umowy bez wypowiedzenia.

Dopuszczalność rozwiązania przez pracodawcę umowy o pracę bez wypowiedzenia ustawodawca uregulował w art. 52-53 k.p. Zgodnie z art. 52 § 1 pkt 1 k.p. pracodawca może rozwiązać umowę o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika m.in. w razie ciężkiego naruszenia przez pracownika podstawowych obowiązków pracowniczych. W orzecznictwie i piśmiennictwie nie budzi żadnych wątpliwości, że jest to tryb o charakterze nadzwyczajnym, w związku z czym powinien być stosowany przez pracodawcę wyjątkowo i ze znaczną ostrożnością, tylko w razie rażących i oczywistych uchybień pracownika. Co do zasady niewywiązywanie się przez pracownika z obowiązków pracowniczych uzasadnia jedynie wypowiedzenie mu umowy, a nie zwolnienie dyscyplinarne. Rozwiązanie umowy o pracę w trybie art. 52 § 1 pkt 1 k.p. może nastąpić wyłącznie wówczas, gdy naruszenie dotyczy **podstawowych** obowiązków pracownika, a ponadto ma charakter **ciężki**. W orzecznictwie podnosi się, że zastosowanie tego trybu rozwiązania stosunku pracy musi być uzasadnione szczególnymi okolicznościami, w szczególności co do zasady powinno być związane z **zawinionymi** uchybieniami pracownika. Istotne jest również, że przyczynami tzw. zwolnienia dyscyplinarnego powinny być tylko uchybienia pracownicze które spowodowały **zagrożenie interesów** lub **istotną szkodę w mieniu pracodawcy** (por. wyrok Sądu Najwyższego z 23.09.1997 r., I PKN 274/97, OSNP 1998/13/396). Zgodnie z art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana **przyczyna uzasadniająca rozwiązanie umowy**. Pracodawca ma obowiązek wskazać tę przyczynę w sposób **konkretny, jasny i zrozumiały**; powinna być to rzeczywista przyczyna rozwiązania umowy o pracę. Oświadczenie pracodawcy musi być na tyle skonkretyzowane, by w danych okolicznościach faktycznych przyczyna rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia **nie budziła wątpliwości** (w szczególności – u zwalnianego pracownika) co do tego, z jakim konkretnie jego zachowaniem należy ją łączyć (por. wyrok Sądu Najwyższego z 21.03.2001 r., I PKN 311/00, OSNAPiUS 2002/24/595). Przyczyna dyscyplinarnego zwolnienia z pracy powinna być ponadto określona w sposób, który jednoznacznie wskazuje, na czym w opinii pracodawcy polega wina pracownika (wyrok Sądu Najwyższego z 14.12.1999 r., I PKN 444/99, OSNAPiUS 2001/9/313). Ocena prawidłowości zwolnienia pracownika bez wypowiedzenia jest dokonywana przez Sąd **jedynie w granicach przyczyn podanych pracownikowi** przez pracodawcę w piśmie rozwiązującym umowę o pracę.

W niniejszej sprawie pracodawca przyczyny swojej decyzji opisał szczegółowo w piśmie z 30.07.2013 r. (k.11). Przyczyną zwolnienia powódki miało być rażące naruszenie postanowień § 6 i § 23 obowiązującej procedury wewnętrznej „Rozmowy telefoniczne przeprowadzane przez pracowników Grupy (...), polegające na umyślnym przerywaniu połączeń telefonicznych w momencie uzyskania połączenia z klientem oraz wprowadzaniu do systemu informatycznego SMYK fałszywych informacji dotyczących faktycznego przebiegu przeprowadzonej rozmowy i typu uzyskanego połączenia. Zdaniem pracodawcy ta umyślna, zawiniona praktyka fałszowania przebiegu rozmów z klientami służyła powódce do pozyskania kosztem pozostałych członków zespołu korzyści finansowych wynikających z faktu wymuszenia zmian w ustalonej przez pracodawcę kolejności obsługi osób zadłużonych. Pracodawca wskazał, że powódka w okresie od 17 do 22.07.2013 r. rozłączyła 58,75% połączeń, które były do niej zastawiane przez P. Dialer, a ponadto przytoczył przykłady nagranych rozmów z 29.07.2013 r., w czasie których powódka rozłączyła się po uzyskaniu połączenia, wprowadzając fałszywe dane do systemu informatycznego.

Zdaniem Sądu nie budzi wątpliwości, że uchybienia dotyczące sposobu przeprowadzania rozmów telefonicznych z dłużnikami stanowiłyby naruszenie podstawowych obowiązków powódki. Powódka była zatrudniona jako negocjator w centrum telefonicznym strony pozwanej i prowadzenie rozmów telefonicznych o charakterze windykacyjnym było jej głównym zadaniem. Strona pozwana w celu uzyskania maksymalnej efektywności takich rozmów opracowała szereg procedur i narzędzi, służących uproszczeniu i ujednocnieniu, a także zwiększeniu skuteczności rozmów. Wdrożona została szczegółowa procedura regulująca te kwestie, która była przedmiotem nie tylko szkoleń dla pracowników, ale także bieżących poleceń przełożonych (o czym świadczy złożony do akt sprawy wydruk maila dotyczącego kategorycznego zakazu samowolnego rozłączania połączeń zestawianych przez system P. Dialer). Strona pozwana udostępniła ponadto pracownikom wewnętrzny system informatyczny SMYK, który gromadził i przetwarzał dane dotyczące dłużników i w oparciu o który generowane były codziennie listy klientów wytypowanych do kontaktów

windykacyjnych. Pracownicy byli uczulani na to, jak ważne jest, aby w systemie SMYK znajdowały się prawdziwe dane dotyczące przebiegu rozmów z klientami, gdyż w oparciu o te dane przy pomocy specjalnie opracowanych algorytmów oceniano, z jaką częstotliwością należy ponawiać kontakt z klientem, jak również oceniano możliwość uzyskania kontaktu pod podanym numerem telefonu. Przykładowo, w razie ustalenia, że nawiązanie kontaktu pod konkretnym numerem nie było możliwe, gdyż zgłaszał się faks albo modem, kontakt z danym klientem pod tym numerem telefonu nie był ponawiany albo był ponawiany z mniejszą częstotliwością. Strona pozwana nakazała ponadto pracownikom (...) obsługiwać rozmowy zestawiane automatycznie przez system P. Dialer (PD), który wybierał z bazy klienta, automatycznie wykonywał połączenie, a po uzyskaniu połączenia przełączał je do wolnego negocjatora, otwierając jednocześnie okno sprawy w systemie SMYK. Zestawiane w ten sposób rozmowy stanowiły 70-80% wszystkich rozmów wykonywanych przez pracowników, przy czym statystycznie jedna taka rozmowa z dużo mniejszym prawdopodobieństwem przynosiła spłatę zadłużenia w porównaniu z rozmową przychodzącą (która z reguły inicjowana była przez dłużnika chcącego dowiedzieć się, w jaki sposób może spłacić dług). Pracownicy strony pozwanej preferowali rozmowy przychodzące, gdyż była wyższa szansa, że doprowadzą one do spłaty zadłużenia, co z kolei wpływało bezpośrednio na kwotę wypłacanej im premii. Rozmowy przychodzące zestawiane były losowo do tych pracowników, którzy w danym momencie nie wykonywali rozmów wychodzących. Powyższe okoliczności wynikały z zeznań D. B. (1), ale zostały też w dużym stopniu potwierdzone przez powódkę i K. D..

Powódka przeczyła temu, aby działania opisane przez pracodawcę wyrządzały mu jakkolwiek szkodę, czy też stwarzały jakiegokolwiek zagrożenie dla jego interesów. Znaczyła, że uzyskiwała wysoką premię, co wskazuje na to, że jej praca przynosiła pracodawcy korzyści w postaci windykowanych należności. Zdaniem Sądu argumentacja powódki jest wybiórcza i pomija większość uwarunkowań jej pracy. Przede wszystkim powódka pomija w zupełności to, że wprowadzała do systemu SMYK oczywiście nieprawdziwe dane. Powódka nie zaprzeczyła temu, aby przebieg przykładowych rozmów z 29.07.2013 r. (tj. ze skontrolowanego dnia) był taki, jak opisany przez pracodawcę i udokumentowany nagraniami. Jej twierdzenia, jakoby były to sporadyczne sytuacje, spowodowane omyłką czy przeoczeniem, są mało wiarygodne. W samym 29.07.2013 r. sytuacja ta powtarzała się wielokrotnie, a powódka – mimo że sama rozłączała połączenie natychmiast po upływie ograniczenia czasowego, które w tym właśnie dniu wprowadzono (3 sekundy) – konsekwentnie wpisywała fałszywe dane o przebiegu rozmowy, wskazując, że dodzwoniła się na faks, modem albo automatyczną sekretarkę. Biorąc pod uwagę, że powódka rozłączała rozmowy już **po** odezwaniu się przez osobę, do której zadzwoniono – doskonale wiedząc, że nie może to być faks, modem ani tym bardziej automatyczna sekretarka (bo nie czekała na potwierdzenie, że głos odbiorcy rzeczywiście jest nagraniem automatycznej sekretarki) – nie sposób nie podzielić poglądu pracodawcy, że działania powódki były celowe, umyślne i świadome. Nie były to sytuacje rzadkie, skoro już tylko w jednym skontrolowanym dniu było ich tak wiele. Przełożony powódki czytelnie wyjaśnił, w jaki sposób błędne zapisy w systemie SMYK zaburzały proces typowania klientów do rozmowy i zagrażały prawidłowej, efektywnej windykacji. Po drugie, powódka pomija to, że poprzez „przechwytywanie” rozmów przychodzących (które „wpały” do niej częściej, niż do innych pracowników, gdyż rzadziej rozmawiała z rozmówcami z PD i w związku z tym z reguły była wolna, aby odebrać rozmowę przychodzącą) zaburzała proces premiowania w zespole, gdyż utrudniała innym pracownikom uzyskanie premii odpowiadającej ich pracy. Powódka działała więc na niekorzyść swych kolegów z zespołu, przejmując nieproporcjonalnie dużo „łatwych” do zarobienia rozmów przychodzących, pozostawiając zaś kolegom „trudniejsze” rozmowy z osobami, do których dzwoniło przez PD. Świadek D. B. (2) narski zeznał, że aby potwierdzić swe podejrzenia co do motywów powódki skontrolował statystyki połączeń przychodzących i wychodzących powódki za 3 miesiące wstecz. Wynikało z nich, że powódka w każdym z miesięcy miała znacząco więcej rozmów przychodzących, aniżeli jej koledzy z (...). Różnice nie mogły wynikać z przyczyn losowych, gdyż sięgały 30% i nie dotyczyły jednego miesiąca, powtarzały się bowiem co miesiąc. Po trzecie wreszcie, powódka blokując rozmowy wychodzące przez PD, uchylała się w praktyce od wykonywania swego głównego obowiązku pracowniczego – nie wykonywała zadań, za które pracodawca jej wypłacał wynagrodzenie. Wobec tego nie sposób podzielić poglądu powódki, jakoby jej działania nie stwarzały zagrożenia dla interesów pracodawcy.

Sąd uznał za w pełni wiarygodne zeznania świadka D. B. (1) odnośnie procedury kontroli pracy powódki, wyników tej kontroli oraz tego, dlaczego wcześniej nie wykryto uchybień powódki (dopiero w lipcu 2013 r. strona pozwana

zleciła działowi IT opracowanie narzędzi informatycznych do analizowania danych pod kątem tego, kto doprowadził do rozłączenia połączenia zestawionego przez PD). Zeznania te znajdują potwierdzenie w treści wniosku złożonej powódki, kierowanego do pionu kadrowego. Z relacji świadka wynika, że różnice między parametrami pracy powódki i pozostałych pracowników były tak drastyczne, że nie mogły być wyjaśnione samym faktem tego, że tempo pracy narzucone przez pracodawcę było trudne do utrzymania. Jak wskazał D. B. (1), pytał powódkę w czasie wręczania jej oświadczenia przez pracodawcę, z czego takie rozbieżności mogły wynikać, ale powódka nie potrafiła tego wyjaśnić. Sąd dał przy tym wiarę powódce i świadkowi K. D., że tempo łączenia rozmów przez system PD niekiedy mogło zaburzać efektywną pracę i że czasami obawiały się wykorzystywać czas (...) z uwagi na to, że pracodawca źle postrzegał jego przekraczanie, a pracownicy nie mieli możliwości skontrolowania ile czasu (...) już wykorzystali. Niemniej jednak w przypadku powódki natężenie rozłączeń dokonywanych przez nią w porównaniu z innymi pracownikami było na tyle znaczne, że nie sposób go przypisać zwykłym, rutynowym utrudnieniom wynikającym ze złej (czy też nadmierne wymagającej) organizacji pracy przez pracodawcę; gdyby taka była wyłączna przyczyna uchybień powódki, to występowałyby one u niej z **mniejszą** częstotliwością, niż u innych pracowników, miała bowiem duże doświadczenie w tej pracy i osiągała w niej dobre wyniki. Powódka kwestionowała wiarygodność zestawień przedstawionych przez D. B. (1) na rozprawie, wskazując, że nie jest możliwe, aby rozłączyła kilka tysięcy połączeń w ciągu dnia. Wskazywała też, że innych danych przedstawionych przez pracodawcę mowa jest o zdecydowanie niższych wartościach. Rozbieżności powyższe wzbudziły także wątpliwości Sądu – ale świadek czytelnie wyjaśnił, z czego tak wysoki poziom rozłączeń wynikał i dlaczego odbiegał od danych powołanych w oświadczeniu pracodawcy. Nie były to połączenia, które do powódki „dotarły” i zostały rozłączone po nawiązaniu kontaktu z klientem (tego dotyczyło bowiem pierwotne zestawienie, z którego wynikało, że w okresie od 17 do 22.07.2013 r. na 514 połączeń przekierowanych do powódki przez PD, w 146 nastąpiło rozłączenie przed 1 sekundą, w 156 – rozłączenie pomiędzy 1 a 2 sekundą, a więc powódka prawie 60% połączeń, które się zaczęły, natychmiast rozłączała). Były to połączenia, które PD próbował do powódki zestawić, ale były one blokowane poprzez wciśnięcie skrótu klawiszowego „C.+Z”, który albo był co chwila naciskany (co jest mało prawdopodobne, biorąc pod uwagę liczbę odnotowanych przez PD prób połączenia), albo był po prostu przytrzymywany przez powódkę przez jakiś czas, tak aby „wygospodarować” dłuższą przerwę bez rozmów z PD (wtedy wszystkie kolejne próby przełączenia rozmowy przez PD, ponawiane z dużą częstotliwością, „odbijały się” od powódki). Jak już wcześniej wskazano, przełożeni powódki mailowo informowali ją, że tego typu praktyka jest kategorycznie zabroniona (por. k.56) – co więcej, z procedury złożonej przez pracodawcę wynika, że wprost określono takie zachowania jako działanie na szkodę pracodawcy. Powódka miała więc pełną świadomość tego, że postępuje w sposób, który jest postrzegany przez pracodawcę (z punktu widzenia jego interesów i przyjętej polityki biznesowej) jako rażąco naganny i wymagający stanowczego wyeliminowania – a mimo to postępowała w sposób sprzeczny z poleceniami pracodawcy. Jak wynika z maila skierowanego do pracodawcy (k.12), powódka uświadamiała sobie powagę swego naruszenia i to, jak bardzo sprzeczne z zasadami przyjętymi w zakładzie było jej postępowanie.

Powódka zarzucała, że niskie natężenie jej zawinienia oraz niewielka waga jej uchybień przemawiała za tym, aby rozwiązanie z nią umowy bez wypowiedzenia uznać za bezzasadne i nadmiernie dotkliwe w stosunku do jej uchybienia. Taki pogląd byłby uzasadniony, gdyby faktycznie uchybienia powódki miały charakter incydentalny, przypadkowy i wynikały z problemów powódki w zorganizowaniu swej pracy. W niniejszej sprawie tak jednak nie było. Po pierwsze, powódka pomija zupełnie to, że zarzucane jej czynności podejmowała świadomie, celowo i umyślnie, a ponadto z pełnym rozeznaniem że jej działania są uważane przez pracodawcę za naganne i rażąco sprzeczne z procedurami. Jej zawinienie jest szczególnie rażące w przypadku wprowadzania danych do systemu SMYK – powódka aby ukryć swe uchybienia wprowadzała do systemu błędne informacje, nieodpowiadające rzeczywistości przebiegowi kontaktu z klientem. W ten sposób świadomie, celowo oszukiwała pracodawcę, mając przy tym wiedzę, że wskutek fałszywych zapisów w SMYK-u obniża prawdopodobieństwo skutecznej windykacji wobec tych osób, z którymi połączenia zakończyła bez próby dokonania czynności windykacyjnych. Wskutek wprowadzonych przez nią wpisów w systemie kolejny kontakt z klientem mógł albo nie nastąpić, albo nastąpić po długim czasie (np. po upływie terminu przedawnienia). Po drugie, działania powódki nie miały charakteru sporadycznego i przypadkowego – w przeanalizowanym przez przełożonych okresie występowały one z takim natężeniem, że nie sposób oprzeć się wrażeniu, że powódka po prostu na takich „ułatwieniach” oparła swą metodologię pracy, ignorując wytyczne pracodawcy, które były jej doskonale znane, z uwagi na jej staż pracy w (...) S.A. Nie można zatem przyjąć, że zachowa-

nia powódki stanowiły wypadek mniejszej wagi, o znikomym znaczeniu – skoro powódka celowo zorganizowała swoją pracę w sposób konsekwentnie i uporczywie łamiący instrukcje pracodawcy, a dodatkowo jeszcze do tego świadomie okłamywała pracodawcę, fałszując dokumentację dotyczącą przebiegu podejmowanych czynności. Po trzecie wreszcie wskazać należy, że motywacje powódki z dużym prawdopodobieństwem były inne, niż wskazane przez nią – nie wynikały z chęci jak najlepszego wykonania obowiązków (np. starannego dokończenia notatki, spisania treści uzgodnionej z klientem ugody), lecz z chęci uzyskania jak najwyższej premii (były to zatem motywacje związane z uzyskaniem korzyści majątkowej, której – gdyby powódka wykonywała pracę zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy – nie otrzymałaby w takim rozmiarze). Powódka musiała mieć przy tym świadomość, że działa na niekorzyść innych negocjatorów z (...), gdyż w normalnej sytuacji do każdego z nich trafiałaby zbliżona liczba „zyskownych” rozmów przychodzących (i dzięki temu mieliby równe szanse na wypracowanie premii odpowiadającej ich zaangażowaniu w pracę), a wskutek działań powódki pozostali pracownicy mieli proporcjonalnie mniejsze szanse na wypracowanie premii, mimo że wykonywali swe obowiązki zgodnie z poleceniami pracodawcy, zaś powódka niezgodnie z tymi poleceniami. W związku z powyższym Sąd podzielił stanowisko strony pozwanej, iż powódka naruszyła swe podstawowe obowiązki w sposób ciężki, zawiniony i narażający interesy pracodawcy. Rozwiązanie z nią stosunku pracy w trybie art. 52 § 1 pkt 1 k.p. było więc uzasadnione. Z tych przyczyn Sąd powództwo oddalił (punkt I wyroku).

O kosztach procesu (punkt II wyroku) Sąd orzekł na podstawie art. 102 k.p.c., odstępując od nakładania na powódkę obowiązku zwrócenia stronie pozwanej poniesionych przez nią kosztów procesu. Powódka mogła pozostawać w uzasadnionym subiektywnym przekonaniu o zasadności swych żądań, nie znała bowiem danych, jakie pracodawca uzyskał o jej pracy i nie miała świadomości tego, jak rażąco jej praca odbiega od pracy innych pracowników. Mogła pozostawać w przekonaniu, że jej uchybienia nie były aż tak drastyczne, gdyż wydawało się jej, że pozostali pracownicy równie nagminnie łamią procedury. Poza tym jak wynika z zeznań K. D., istotnie pracownikom zdarzało się, że rozłączali połączenia, gdyż tempo pracy narzucone przez pracodawcę było raczej wymagające, a system informatyczny nie zawsze działał w sposób optymalny. Nadto powódka, ze względu na to, że utraciła pracę, znalazła się w trudnej sytuacji materialnej.

O niepokrytych kosztach sądowych Sąd orzekł w oparciu o art. 113 u.k.s.c., stwierdzając brak podstaw do obciążenia nimi którejkolwiek ze stron (punkt III wyroku).